

Συχνές ερωτήσεις

1. Πού θα βρω τον Κωδικό Εταίρου ώστε να κάνω την εγγραφή μου;

➤ **Φυσικό Πρόσωπο/Ιδιώτης**

Ο Κωδικός Εταίρου αναγράφεται στον λογαριασμό σας,
στο σημείο που υποδεικνύεται :

[illegible]

(Λογ. ΠΑΛΙΟΣ)

[illegible]

 Νομικό Πρόσωπο/Εταιρία

Επιχειρήσεις Χαμηλής Τάσης

Ο Κωδικός Εταίρου αναγράφεται στον λογαριασμό σας,
στο σημείο που υποδεικνύεται :

να επισκεφθείτε το πλησιέστερο Κατάστημα της ΔΕΗ. Απαραίτητη προϋπόθεση η πιστοποίηση των προσωπικών σας στοιχείων (ΑΦΜ και Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου).

Σε περίπτωση που είστε μόνιμος κάτοικος εξωτερικού παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας [εδώ](#)

3. Έχω περισσότερους από έναν Κωδικό Εταίρου με ποιόν πρέπει να εγγραφώ;

Με οποιονδήποτε Κωδικό Εταίρου και εάν κάνετε την εγγραφή σας αυτομάτως όλοι θα εμφανιστούν στον χρήστη σας με την ολοκλήρωση της εγγραφής σας. Αρκεί να έχουν τα ίδια ΑΔΤ και ΑΦΜ

4. Έχω εγγραφεί, αλλά δεν εμφανίζονται οι λογαριασμοί για όλα τα ακίνητα που είναι στο όνομά μου.

Εμφανίζονται αυτόματα οι λογαριασμοί σας για κάθε ακίνητό σας, εφόσον τα στοιχεία που έχετε δηλώσει κατά την εγγραφή σας στο e-bill είναι ίδια με αυτά που διατηρούμε στο μηχανογραφικό μας σύστημα.

Εάν κάποιο ακίνητο - του οποίου οι λογαριασμοί εκδίδονται στο όνομά σας ή στην επωνυμία της εταιρίας σας - δεν εμφανίζεται αυτόματα, τότε θα πρέπει να μεριμνήσετε ώστε να διορθωθούν/συμπληρωθούν τα προσωπικά σας στοιχεία (ΑΦΜ, ΑΔΤ/Διαβατήριο) στο μηχανογραφικό μας σύστημα, αποστέλλοντας αίτημα ηλεκτρονικά [εδώ](#).

5. Οι λογαριασμοί της μόνιμης κατοικίας μου είναι στο όνομά μου, ενώ του εξοχικού μου στο όνομα της συζύγου μου, μπορώ με μια εγγραφή να έχω πρόσβαση και για τα δυο ακίνητα;

Όχι. Κάθε χρήστης της εφαρμογής e-bill κατά την εγγραφή του πιστοποιείται με βάση τα προσωπικά του στοιχεία (αριθμό Φορολογικού Μητρώου ή και τον αριθμό Αστυνομικής Ταυτότητας/ Διαβατηρίου) και ως εκ τούτου έχει πρόσβαση μόνο στους λογαριασμούς που εκδίδονται στο όνομά του.

6. Πώς μπορώ να πληρώσω τον λογαριασμό της ΔΕΗ ηλεκτρονικά μέσω της υπηρεσίας ebill;

Υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξόφλησης του λογαριασμού σας, είτε είστε χρήστης της υπηρεσίας ebill, είτε όχι ως εξής:

- Μέσω της υπηρεσίας της ΔΕΗ, [“Ηλεκτρονική Πληρωμή Λογαριασμού με χρήση κάρτας”](#), χωρίς χρέωση
- Μέσω web banking της Τράπεζας που συνεργάζεστε

7. Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται στους χρήστες του e-bill;

Με την εγγραφή σας στο “e-bill” έχετε :

- Αυτόματη εμφάνιση των λογαριασμών όλων των ακινήτων που είναι στο όνομά σας
- Δυνατότητα να βλέπετε τους λογαριασμούς σας ηλεκτρονικά
- Επιλογή για λήψη **έντυπου ή** ηλεκτρονικού λογαριασμού
- Επιλογή για λήψη Μηνιαίου λογαριασμού
- Πρόσβαση στους λογαριασμούς του τελευταίου 12μήνου
- Δωρεάν ενημέρωση με SMS ή email για την έκδοση των λογαριασμών σας

- Ηλεκτρονική εξόφληση των λογαριασμών σας, εύκολα και με ασφάλεια.

Επιπλέον, μπορείτε να δείτε τους λογαριασμούς των Κοινόχρηστων χώρων της πολυκατοικίας σας, χωρίς εγγραφή.

8. Πώς μπορώ να εγγραφώ στο e-bill;

Η εγγραφή γίνεται μόνο μέσω της επίσημης ιστοσελίδας μας dei.gr, στην ενότητα [ebill](#) ανάλογα με την κατηγορία πελάτη που είστε (φυσικό πρόσωπο/ιδιώτης, νομικό πρόσωπο/εταιρεία, πελάτης πολλαπλού/Δήμος), συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής.

Με την σωστή συμπλήρωση της φόρμας εγγραφής, αποστέλλονται αυτόματα με SMS ο Κωδικός Ενεργοποίησης στο κινητό σας και e-mail Ενεργοποίησης στην ηλεκτρονική διεύθυνση (email) που δηλώσατε. Ακολουθώντας τις οδηγίες που δίνονται αποκτάτε άμεσα πρόσβαση στην υπηρεσία “e-bill”.

9. Μπορώ να κάνω εγγραφή δεύτερου χρήστη (πχ της συζύγου ή του πατέρα μου) με το ίδιο email?

Ναι μπορεί να γίνει εγγραφή με το ίδιο email φροντίστε όμως να έχετε σημειωμένα τα : Όνομα χρήστη και Κωδικό Πρόσβασης για να μπορείτε να βλέπετε τους αντίστοιχους λογαριασμούς κάθε φορά.

10. Συμπληρώνοντας την φόρμα εγγραφής ενημερώθηκα ότι δεν είναι δυνατή η ολοκλήρωση της εγγραφής. Γιατί;

Κατά την προσπάθεια της εγγραφής σας, εμφανίζεται πάντα μήνυμα με κόκκινα γράμματα, το οποίο περιγράφει αναλυτικά σε ποιο σημείο υπάρχει πρόβλημα. Διαβάστε προσεκτικά το μήνυμα που εμφανίζεται. Σε περίπτωση που δεν μπορείτε να λύσετε το θέμα επικοινωνήστε [εδώ](#)

11. Ποιοι είναι οι κωδικοί πρόσβασης του e-bill;

Κατά την εγγραφή σας δηλώνετε **εσείς** το Όνομα Χρήστη και τον Κωδικό Πρόσβασης που επιθυμείτε. Σε περίπτωση που δεν τους θυμάστε μπορούμε να σας τους υπενθυμίσουμε από την οθόνη : [“Ανάκτηση στοιχείων πρόσβασης”](#) στην αρχική σελίδα.

12. Με την εγγραφή μου στο “e-bill” θα συνεχίζω να λαμβάνω το λογαριασμό μου σε έντυπη μορφή μέσω ταχυδρομείου;

Η εγγραφή σας στην υπηρεσία **“e-bill”** **αυτόματα διακόπτει την αποστολή του λογαριασμού** σας μέσω ταχυδρομείου. Παρόλα αυτά δίνεται η επιλογή να επιλέξετε να λαμβάνετε τον έντυπο λογαριασμό σας μέσω ταχυδρομείου εφόσον το επιλέξετε. Σημειώνεται ότι η αποστολή έντυπου λογαριασμού έχει επιπλέον χρέωση 1€

13. Ξέχασα το password (κωδικός πρόσβασης) ή το όνομα χρήστη στο “e-bill”

Για να ανακτήσετε Όνομα Χρήστη ή Κωδικό Πρόσβασης ακολουθείτε τον σύνδεσμο [“Ανάκτηση στοιχείων πρόσβασης”](#) που θα βρείτε στην αρχική σελίδα του “ebill” ή εάν συνδέεστε από κινητό το «Ξέχασα τον κωδικό πρόσβασης»

14. Δεν έλαβα το e-mail ενεργοποίησης χρήστη ή το SMS με τον Κωδικό ενεργοποίησης. Τι μπορώ να κάνω;

Ακολουθείστε τον σύνδεσμο “ [Αντιμετώπιση θεμάτων ενεργοποίησης](#) ” που θα βρείτε στην αρχική σελίδα του “ebill”. Σε περίπτωση που δεν μπορείτε να λύσετε το θέμα επικοινωνήστε [εδώ](#) ή καλέστε στο 8005000400 (μόνο από σταθερό τηλέφωνο, χωρίς χρέωση).

15. Τι είναι ο ΜΗΝΙΑΙΟΣ Λογαριασμός;

Οι λογαριασμοί σας εκδίδονται μέχρι στιγμής ανά δύο μήνες. Ένας ENANTI και ένας Εκκαθαριστικός στο τέλος του τετραμήνου. Τώρα μέσω της υπηρεσίας ebill μπορείτε να επιλέξετε να λαμβάνετε 3 ENANTI λογαριασμούς και έναν ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟ εντός του τετραμήνου.

16. Τι όφελος έχω εάν επιλέξω Μηνιαίο Λογαριασμό;

Η έκδοση του μηνιαίου αφορά την δική σας διευκόλυνση στο μηνιαίο σας προγραμματισμό.

17. Ποιοι πελάτες μπορούν να επιλέξουν Μηνιαίο Λογαριασμό;

Όλοι οι οικιακοί πελάτες , καθώς επίσης και όσοι έχουν επαγγελματικό τιμολόγιο και δεν λαμβάνουν ήδη μηνιαίο

18. Ποιοι δεν μπορούν να επιλέξουν Μηνιαίο Λογαριασμό.

Οι πελάτες Net metering , οι πελάτες με μηνιαία έκδοση λογαριασμού, οι πολλαπλοί και οι πελάτες Π.Κ.Υ

19. Κάθε πότε μπορώ να επιλέγω ή να από-επιλέγω Μηνιαίο Λογαριασμό.

Από τη στιγμή που θα επιλέξετε Μηνιαίο Λογαριασμό χρειάζεται 1 εργάσιμη ημέρα για να ενεργοποιηθεί. Εφόσον η επιλογή σας συμπίσει με την ημερομηνία καταμέτρησης +/-5 ημέρες τότε αυτός θα ισχύει από τον επόμενο μήνα. **Προτείνεται να αποφεύγετε να τροποποιείτε συχνά και σε πολύ κοντινά διαστήματα την επιλογή σας, γιατί αυτό θα φέρει δυσλειτουργία στη ορθή και έγκαιρη έκδοση των λογαριασμών τους.**

20. Πληρώνω με Πάγια Τραπεζική Εντολή , η λήψη Ηλεκτρονικού ή Μηνιαίου Λογαριασμού επηρεάζει τον τρόπο που έχω επιλέξει να εξοφλώ;

Όχι σε καμία περίπτωση.

21. Εάν επιλέξω να λαμβάνω Έντυπο Λογαριασμό (ή Ηλεκτρονικό Λογαριασμό) σε πόσο χρόνο λαμβάνεται υπόψη η αλλαγή στην επιλογή μου;

Κανονικά χρειάζεται 1 εργάσιμη ημέρα για να ενημερωθεί το σύστημά μας με τη νέα σας επιλογή (έντυπο ή ηλεκτρονικό λογαριασμό) . Σε περίπτωση όμως που κάνετε την επιλογή την ημέρα της έκδοσης του λογαριασμού σας ή μία μέρα πριν τότε θα ισχύσει από την επόμενη προγραμματισμένη έκδοση.

